



У К Р А Ї Н А

ДРОГОБИЦЬКА МІСЬКА РАДА

**ДРОГОБИЦЬКИЙ МІСЬКИЙ ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ
ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
(НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)**

вул. Міцкевича, 3, м. Дрогобич, Львівська обл., Україна, 82100, тел. 2-71-71 факс (03244) 3-83-38

E-mail : drogterzentr@ ukr.net

28.01.2020 р. № 39/1

Директору департаменту
соціального захисту населення
п. Н. Кузяк

Звіт

**про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних
послуг відділенням соціальної допомоги вдома Дрогобицького
міського територіального центру соціального обслуговування
(надання соціальних послуг) за 2019 року.**

На виконання наказу Мінсоцполітики від 27.12.2013р.№904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» у Дрогобицькому міському територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) було проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг в період з 02.01.2020року по 31.01.2020року.

Станом на 31.12.2019 р. Дрогобицьким міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) відділенням соціальної допомоги вдома було обслужено 356 одиноких та одинокопроживаючих непрацездатних громадян та надано 86346 соціальних послуг. Комісією з моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг було обстежено 293 отримувачі соціальних послуг та перевірено 31 соціального робітника. Згідно актів обстеження якості обслуговування роботи соціальних робітників Дашкевич Л., Патин Є., Дукас Я., Сойки Р. та Чуфрид З., Макогон С. були виявлені недоліки щодо дотримання графіків обслуговування одиноких, та згідно службової записки обговорені на виробничій нараді з соціальними робітниками і прийняті відповідні міри: завідувачу відділення Чушак М.С. провести роз'яснювальну роботу з соціальними робітниками Чуфрид З., Дукас Я., Сойкою Р., Дашкевич Л., Патин Є., Макогон С.

Для проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги територіальний центр використовував такі методи оцінки:

опитувальник, який заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг соціальним робітником. В опитуванні взяли участь 293 отримувачі соціальної послуги. Також проводилось телефонне опитування, проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку особистого прийому громадян. Метою опитування є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Опитування проводили члени комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. За 2019 рік надійшла 1 скарга на гарячу лінію від підопічної терцентру, яка була розглянута впродовж 3 календарних днів.

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг працівники територіального центру здійснюють шляхом самооцінки, яку проводять щоденно. За результатами самооцінки 81 % соціальних робітників одержали оцінку «добре».

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг. При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до отримувача соціальних послуг, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід:

Відділенням соціальної допомоги вдома в повному обсязі (100%) проведено визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачем соціальної послуги. Усі індивідуальні плани відповідають визначеним потребам отримувача соціальної послуги.

Забезпечено перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги догляду вдома відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома, а саме: через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома та повторно через півроку. При перегляді індивідуальних планів змін не виявлено.

Результативність:

Проведено опитування, з метою визначення рівня задоволеності соціальною послугою догляду вдома, щодо покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. В результаті опитування усі отримувачі соціальної послуги відмітили в себе позитивні зміни в емоційному, психологічному та фізичному стані.

Своєчасність:

У відділенні соціальної допомоги вдома відповідно до термінів виконується: прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома у встановлений строк.

Договори, щодо надання соціальної послуги догляду вдома підписані у двосторонньому порядку, 100%.

Під час перевірок роботи надавачів соціальних послуг спеціалістами територіального центру порушень в обслуговуванні не виявлено. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі.

Доступність та відкритість.

Розташування терцентру є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. На території є місце для паркування транспортних засобів.

При вході до територіального центру міститься пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, містяться копії буклетів та порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, пам'ятки про Державні стандарти соціальних послуг догляду вдома, соціальної адаптації та інші нормативні документи. Приміщення територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Повага до отримувача соціальної послуги:

За результатами проведеного опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг отримано схвальні відгуки, які також надходять до установи у вигляді листів, подяк за якісну роботу надавачів послуг, а також подяк по телефону.

За результатами перевірок роботи надавачів соціальних послуг відмічено, що скарг до отримувачів соціальних послуг не надходило.

На інформаційному стенді територіального центру соціального обслуговування розміщено інформацію про порядок подання і розгляду скарг.

Професійність:

У терцентрі існує затверджена структура та штатний розпис, який сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації.

У територіальному центрі соціального обслуговування розроблено та затверджено посадові інструкції всіх працівників відділення соціальної допомоги вдома, з якими вони ознайомлені під особистий підпис.

Кожна особова справа працівника/робітника відділення соціальної допомоги вдома, який надає соціальну послугу, містить копії документів про освіту (державного зразка).

Надавачі соціальної послуги проходять медичний огляд при влаштуванні на роботу та щорічно. Особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги зберігаються у територіальному центрі.

У відділенні соціальної допомоги вдома щовівторка проводяться робочі наради з питань у сфері надання соціальних послуг та інших питань. За 2019 р. було проведено 52 виробничі наради, які оформлені протоколом. На нараді зачитуються службові записки щодо проведених перевірок якості надання соціальних послуг соціальних робітників, згідно яких визначається оцінка якості обслуговування надавача соціальної послуги.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно:

- проведено збір даних та показників щодо надання соціальних послуг,
- проведено анкетування та аналіз отриманих даних;
- здійснено узагальнення результатів;
- визначено заходи на покращення стану надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

Показники	Від 80% до 100%	Від 51% до 79%	Від 0% до 50%
Якісні	(добре)	(задовільно)	(незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	«Добре»	-	-
Результативність	«Добре»	-	-
Своєчасність	«Добре»	-	-
Доступність	«Добре»	-	-
Повага до отримувача соціальної послуги	«Добре»	-	-
Професійність	«Добре»	-	-

Показники кількісні	Від 0 % до 20 %	Від 21 % до 50%	Від 51 % до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	«Добре»	-	-
Кількість задоволених звернень про	-	-	«Добре»

отримання соціальної послуги			
------------------------------	--	--	--

Оцінка якості соціальних послуг в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Незважаючи на узагальнений статус «добре» відділення соціальної допомоги вдома, плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги догляд вдома за наступними напрямками:

- - підвищити рівень кваліфікації соціальних працівників протягом 2020-2021 року;
- підвищити рівень кваліфікації соціальних робітників за допомогою навчальних семінарів;
- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома;
- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців м. Дрогобича з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома;
- з метою розширення переліку надання додаткових послуг, покращити взаємодію між відділеннями територіального центру та активізувати роботу мультидисциплінарної команди;
- активніше вивчати потреби підопічних та залучати відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги для організації надання необхідних послуг, перед усім послуг перукаря та швеї;

- з метою інформування населення про роботу територіального центру більш активно співпрацювати з місцевими засобами масової інформації;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру в частині створення комп'ютерного класу для навчання літніх людей.

Підсумки моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги «догляд вдома» розглянуто і затверджено на засіданні відповідної комісії.

Директор терцентру

М.Лютик